FEDERACIÓN
LUTERANA
MUNDIAL

Programa Colombia
y Venezuela

MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS, RETROALIMENTACIÓN, SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES

Contenido

QUE ES NORMA HUMANITARIA ESENCIAL..3
RENDICIÓN DE CUENTAS ANTE LAS PERSONAS AFECTADAS..........................4
RETROALIMENTACIÓN, RECLAMACIONES Y RECLAMACIONES GRAVES..........4
ELEMENTOS BÁSICOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS......................................4
ELEMENTOS BÁSICOS DE MEDICIÓN DE IMPACTO...4
TIPOS DE MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS....................................5
PROPUESTA DE CANALES DE RENDICIÓN DE CUENTAS.................................5
PROCESOS Y QUIENES INTERVIENEN EN LOS MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS..6
PLAN DE CAPACITACIÓN DE LOS CANALES DE RENDICIÓN DE CUENTAS.......7
TEMAS DE CAPACITACIONES PARA EL PERSONAL.......................................8
TEMAS DE CAPACITACIONES PARA LAS COMUNIDADES..............................8
ESTRUCTURA PARA CAPACITACIONES..8

QUE ES NORMA HUMANITARIA ESENCIAL

Es un conjunto de Nueve Compromisos para con las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias que describen lo que éstas pueden esperar de las organizaciones e individuos que prestan asistencia humanitaria.

Esta fue creada como un estándar para medir la calidad y la responsabilidad; no sustituye a otros estándares, sino que los complementa con un estándar general verificable y medible.

NORMA HUMANITARIA ESENCIAL N. 4: Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias conocen sus derechos, tienen acceso a la información y participan en todas las decisiones que les conciernen.

NORMA HUMANITARIA ESENCIAL N. 5: Las comunidades y personas afectadas por crisis humanitarias tienen acceso a mecanismos seguros y ágiles para gestionar las reclamaciones.

RENDICIÓN DE CUENTAS ANTE LAS PERSONAS AFECTADAS

En 2016, los agentes humanitarios se comprometieron a una "Revolución de la participación" en la Cumbre Humanitaria Mundial, en la que las necesidades y los intereses de las personas afectadas por las crisis humanitarias se situarían en el centro de la toma de decisiones humanitarias. Este compromiso también se articula en la Norma Humanitaria Esencial (CHS).

RETROALIMENTACIÓN, RECLAMACIONES Y RECLAMACIONES GRAVES

La retroalimentación y las reclamaciones son fundamentales para asegurar que una organización y sus programas rindan cuentas ante las personas a las que prestan asistencia, las comunidades que las rodean y su propio personal y voluntarios. Tienen finalidades diferentes: la retroalimentación proporciona información más general sobre la forma en que las personas han vivido los servicios, el personal o los sistemas, mientras que los sistemas de reclamación permiten expresar y hacer un seguimiento de las reclamaciones concretas. Estas reclamaciones se pueden referir a la calidad, la cantidad o la prestación de los servicios, pero también puede tratarse de cuestiones más delicadas, como actividades inadecuadas, no éticas o ilegales.

ELEMENTOS BÁSICOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

El personal del proyecto humanitario debería, como mínimo:

1. Ofrecer información pública a los beneficiarios y demás partes interesadas sobre su organización, sus planes y derechos a ayuda de emergencia.

2. Asesorar continuamente a las personas que reciben ayuda.

Este proceso debería iniciarse lo antes posible, al principio de la operación de ayuda humanitaria, y mantenerse con regularidad a lo largo de la misma.

«Asesoramiento» significa intercambio de información e ideas entre la agencia y los beneficiarios de su trabajo. Dicho intercambio debe incluir:

- Las necesidades y aspiraciones de los beneficiarios.
- Los planes de la organización para el proyecto.
- Los derechos de los beneficiarios.
- La retroalimentación y las reacciones de los beneficiarios a la agencia sobre sus planes y los resultados esperados.

3. Establecer mecanismos de retroalimentación sistemáticos para permitir que:

- Las agencias informen a los beneficiarios del progreso y la evolución del proyecto.
- Los beneficiarios expliquen a las organizaciones si los proyectos satisfacen sus necesidades.
- Los beneficiarios expliquen a las organizaciones qué diferencia ha significado el proyecto para sus vidas.

4. Responder a la retroalimentación recibida, adaptarse a ella y evolucionar en consecuencia, y explicar a todas las partes interesadas los cambios aplicados y/o por qué un determinado cambio no se ha podido hacer.

ELEMENTOS BÁSICOS DE MEDICIÓN DE IMPACTO

Medir el impacto significa calcular el cambio en las vidas de la gente (resultados) derivado de un proyecto humanitario buscando un equilibrio entre datos cualitativos y cuantitativos. El personal del proyecto humanitario debería, como mínimo:

1. Establecer una descripción básica (perfil) de las personas afectadas y las comunidades relacionadas.

2. Identificar lo antes posible los cambios deseados de común acuerdo con las personas afectadas.

3. Hacer un seguimiento de todas las aportaciones y resultados del proyecto, comparándolos con el cambio a que se aspira.

4. Recopilar y documentar perspectivas individuales y comunitarias mediante métodos participativos para:
A. Entender mejor qué cambios desean.
B. Ayudar a establecer valores de referencia y a hacer un seguimiento de los cambios.

5. Explicar de un modo transparente, honesto y objetivo la metodología y las limitaciones a todas las partes involucradas.

6. Usar la información obtenida para mejorar los proyectos regular y proactivamente.

TIPOS DE MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

MECANISMOS ACTIVOS	MECANISMOS REACTIVOS
VENTAJAS: • Tienden a suscitar más respuestas. • Ayudan a asegurar que la retroalimentación sea representativa del grupo afectado y permiten dirigirse a las personas con menos probabilidades de plantear opiniones y reclamaciones. • Aseguran a los usuarios del servicio que sus opiniones importan y serán tenidas en cuenta.	**VENTAJAS:** • Permiten que la retroalimentación se dé a conveniencia del usuario del servicio en lugar de la organización. • Es más probable que los utilicen las personas que desean hacer reclamaciones anónimas o a quienes preocupa un posible estigma. • Proporcionan más espacio para la retroalimentación sobre cualquier aspecto de los programas u otras cuestiones de interés.
PROPUESTA: **• Encuestas de percepción y satisfacción**	**PROPUESTA** **• Buzón de preguntas quejas o retroalimentación (PQR)** **• Línea directa**

PROPUESTA DE CANALES DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Nº	Mecanismo	Descripción	Modalidades de implementación
1	**Encuestas de**	Herramienta que permite evaluar la percepción y satisfacción de los beneficiarios del proyecto en ejecución. El grado de	- Este debe ser socializado con los participantes del proyecto. -Es un mecanismo que debe ser implementado a un porcentaje de asistentes a las actividades en las comunidades donde se ejecuta el

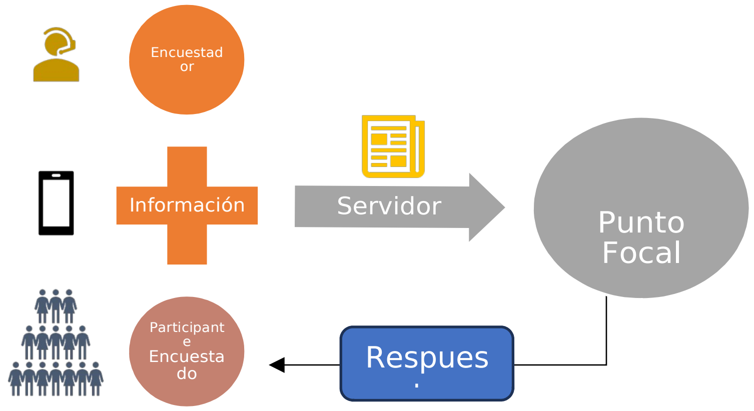
	percepción y satisfacción	satisfacción frente a los servicios prestados mediante actividades específicas. Aplicando la metodología de cuestionarios diseñados previamente para la obtención de información. (Tanto los tiempos para aplicarlas como la información que se debe recoger, se recomienda formular estas preguntas con la unidad de proyectos).	proyecto. - Esta encuesta estará estructurada en Kobo, para así mejorar los tiempos de la obtención de la información. - Se recomienda que el mismo sea aplicado por encuestadores externos a no por los implementadores de las actividades del proyecto. - Se debe aplicar esta encuesta en al menos 3 momentos de las distintas etapas de la implementación de las actividades del proyecto.
2	**Buzón PQR**	Un buzón PQR es un canal de comunicación diseñado para recopilar ideas, opiniones, y recomendaciones de los beneficiarios que se están atendiendo en el contexto de un proyecto humanitario. Esto de manera que puedan compartir de forma voluntaria sus preguntas quejas o retroalimentación. Con el propósito de mejorar el ámbito asistencial de organización.	- Este mecanismo debe ser presentado y socializado con las comunidades donde se esté realizando la implementación del proyecto, cada vez que se realice un abordaje en esa comunidad. - Se debe colocar en un lugar visible para los beneficiarios de las actividades. - Dos empleados deben encargarse de realizar la apertura del buzón de forma conjunta. - La apertura debe hacerse semanal y delante de representantes de la comunidad. - Quien realiza la apertura debe tomar todas las papeletas e introducirlas en un sobre sin contarlas ni leerlas. - La apertura debe ser grabada mediante un video con máximo de 1 minuto. - Al finalizar la apertura se debe levantar un acta, donde firme un testigo de la comunidad.
3	**Línea directa**	Una línea directa es un enlace de comunicaciones punto a punto en el que una llamada, sms, Whatsapp, correo o reporte cara a cara, se dirige automáticamente al destino preseleccionado sin ninguna acción adicional por parte del usuario cuando el instrumento final se descuelga o se envía. O en el caso del envió de un correo electrónico, formulario, SMS o Whatsapp.	-Este mecanismo debe ser presentado y socializado con las comunidades donde se esté realizando la implementación del proyecto, cada vez que se realice un abordaje en esa comunidad. - Se debe presentar en las actividades, desde el inicio hasta el fin de las mismas a través de un afiche, que contenga la información del número de contacto y el correo electrónico donde se realiza la retroalimentación.

PROCESOS Y QUIENES INTERVIENEN EN LOS MECANISMOS DE RENDICIÓN DE CUENTAS

- **Encuestas de percepción y satisfacción:** es liderada por un encuestador capacitado en rendición de cuentas que no forma parte del equipo implementador, aplicando un instrumento a los participantes del proyecto,

donde la información recolectada va directamente cargada en un servidor ActivityInfo, donde solo accede el Punto Focal de la misión país de la organización.

- **Instrumentó:** **[ENCUESTA DE SATISFACCIÓN]**



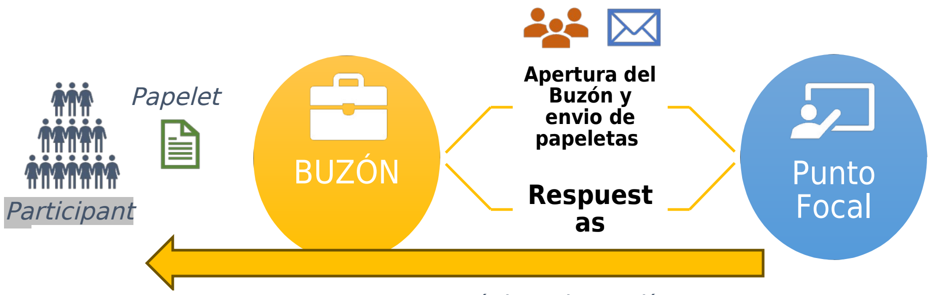
En el caso de existir limitantes como el del idioma, se podría tomar en cuenta el apoyo de un intérprete que **firme un juramento de confidencialidad sobre la información** suministradas por el encuestado.

Esta encuesta de satisfacción debe tener un máximo de respuesta de 10 días dependiendo el tipo de pregunta, queja o retroalimentación compartida por cada uno de los encuestados.

Otros formatos a utilizar:
- Lista de Protección de Datos.
- Juramento de Confidencialidad. (En el Caso de necesitar interprete)

• **Buzón PQR:** Es liderada por el equipo implementador, quien socializa constantemente el mecanismo con las comunidades y elige en un espacio para la colocación del mismo. Aquí interviene el Participante de las actividades y el Punto Focal en Rendición de cuentas de la misión país de la Organización.

- **Instrumento:** Papeletas PQR.



Respuesta con un máximo de 10 días.

El buzón se apertura en cada comunidad donde se realizan las actividades del proyectos, donde se toman las papeletas y se introducen en un sobre sin contarlas ni revisarlas, este sobre debe quedar sellado y se diligencia un acta con participantes de las actividades, Esta acta debe ir grapada con el sobre de las papeletas y entregada al punto focal territorial, para la revisión y sistematización en la matriz de la Organización.

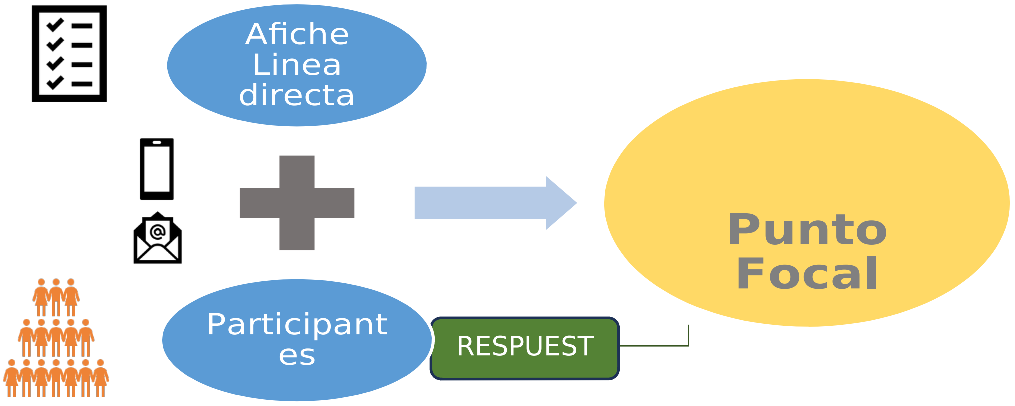
En el caso de existir limitantes como el del idioma, se podría tomar en cuenta el apoyo de un intérprete que **firme un juramento de confidencialidad sobre la información** suministradas por el encuestado.

El buzón PQR debe tener un máximo de respuesta de 10 días dependiendo el tipo de pregunta, queja o retroalimentación compartida por cada uno de los beneficiarios que realicen el uso de este mecanismo.

Otros formatos a utilizar:

- Acta de Apertura de Buzón.
- Juramento de Confidencialidad. (En el Caso de necesitar interprete)
- Sobres.

- **Línea directa o cara a cara:** Es liderada por el equipo implementador, quien socializa constantemente el mecanismo con las comunidades y elige en un espacio para la colocación del mismo. Aquí interviene el Participante de las actividades y el Punto Focal en Rendición de cuentas de la misión país de la Organización.



Este mecanismo debe tener un máximo de respuesta de 10 días dependiendo el tipo de pregunta, queja o retroalimentación compartida por cada uno de los encuestados.

PLAN DE CAPACITACIÓN DE LOS CANALES DE RENDICIÓN DE CUENTAS

Este plan de capacitación tiene como finalidad de ayudar al personal de FLM, nuestros Socios y a organizaciones no gubernamentales (ONG) a entender mejor los procesos de la rendición de cuentas ante las poblaciones afectadas (AAP) y a adquirir los conocimientos prácticos y habilidades que les permitan aplicar sus principios en nuestra labor cotidiana. Está pensado para servir de orientación a fin, o utilizarse como material de consulta para aspectos más específicos.

TEMAS DE CAPACITACIONES PARA EL PERSONAL

1. Cómo presentar su agencia / En qué grado debe usted rendir cuentas
2. Cómo involucrar a la gente durante todo el proyecto / Cómo observar.
3. Cómo establecer un mecanismo de quejas y respuestas.
4. Cómo despedirse.

N	Equipo	Tema	Fecha	Tema	Fecha	Tema	Fech	Tema	Fech

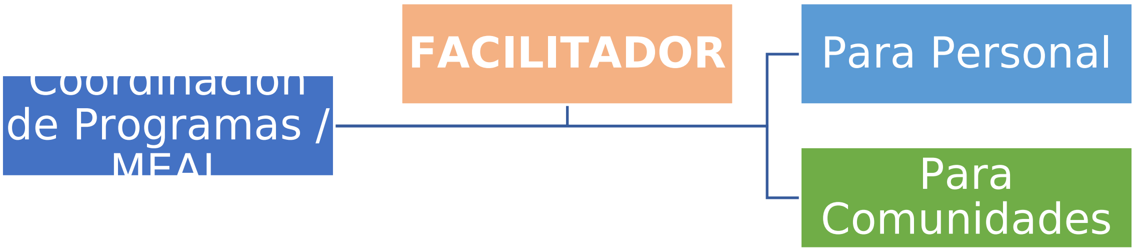
º		s		s		s	a	s	a
1	FLM	1		2		3		4	
2	PMA	1		2		3		4	
3	ONG Tierra Viva	1		2		3		4	

TEMAS DE CAPACITACIONES PARA LAS COMUNIDADES

1. Herramientas de rendición de cuentas y propósitos.

Nº	Comunidad	Temas	Fecha
1	Comunidad 1	Tema 1	
2	Comunidad 2	Tema 1	
3	Comunidad 3	Tema 1	
4	Comunidad 4	Tema 1	
5	Comunidad 5	Tema 1	

ESTRUCTURA PARA CAPACITACIONES



Coordinación de Programas y departamento MEAL: Son los encargados de estructurar los procesos a cumplir durante la valoración, evaluación, diseño del proyecto, implementación del proyecto y el seguimiento del proyecto, todos los mecanismo y términos de referencia a utilizar.

Facilitador: las funciones de un facilitador abarcan desde promover la participación equitativa, hasta guiar el proceso de aprendizaje mediante talleres de formación y resolución de problemas, todo con el objetivo de facilitar un ambiente colaborativo y productivo dentro del grupo.

Personal: Personas contratadas que pueden desempeñar una variedad de roles clave que contribuyen al éxito y la efectividad de actividades del proyecto.

Comunidades: Una comunidad se define como un grupo de personas que comparten intereses, valores, tradiciones, cultura o ubicación geográfica común. Estas personas interactúan entre sí, colaboran y se apoyan mutuamente en diversos aspectos de la vida.

Mensajes claves para incentivar el uso del buzón y la participación en actividades de los proyectos:

- Tu voz es importante: utiliza el buzón para compartir tus ideas, inquietudes y propuestas, así fortalecemos el trabajo comunitario.
- El buzón está abierto para escuchar tus necesidades y sugerencias; participa y contribuye a mejorar los proyectos.
- La participación activa en las actividades y el buzón ayuda a adaptar y mejorar nuestros servicios para tu beneficio.
- Al utilizar el buzón y ser parte de las actividades, eres protagonista del cambio en tu comunidad.
- Contamos contigo: tus aportes, preguntas y sugerencias hacen posible que los proyectos sean más útiles y efectivos para todos.
- Mantente informado y participa: cada actividad está pensada para contribuir a tu bienestar y al desarrollo colectivo.
- ¡Haz saber tu opinión! El buzón y las actividades son espacios abiertos para construir juntos soluciones duraderas.